

## 「ご来院皆さまの声」に対する回答

当院宛に貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。下記に挙げたご意見以外にも多々ご指摘があり、それぞれについて当該職員、管掌部署において周知の上、徹底致しました。

また、ご意見の中で、皆さまより賛辞のコメントも頂いております。ご意見をもとに、今後もより一層励んで参る所存ですので、よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

### 2月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
看護師、検査技師、放射線技師、清掃職員、駐車場誘導係の接遇が気になる。	事務員、医師、看護師、技師、その他職員の接遇マナーに関する苦情を多数頂いております。当人はもとより各所管部署には通知の上、改善を指導しました。病院全体としても真摯に受け止め、取り組んで参ります。
ラジオを聴けるようにしてもらいたい。	ラジオを聴きたい方で、電波状況が悪い場合は、ベッド移動を行い対応させていただきます。
難聴ですが、聴力検査技師に大声で怒鳴られた。	耳のご不自由な方に対しては、声が大きくなる為、怒鳴っているように受け取られることがあり、誠に申し訳ございません。低音でゆっくり話す、筆談に切替えるなどの工夫をして参ります。今後ともよろしくようお願い申し上げます。
併科受診の際、再来受付事務員に「〇〇科を先に受付した方が早い」と言われたが、時間がかかった。	大変申し訳ございませんでした。併科受診の受付順番は、患者さんの希望が最優先である旨、指導致します。
駐車場のエレベーターホールに椅子を設置してほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。ただちに設置致しました。
退院日、他科診察が遅れた。	誠に申し訳ございませんでした。病棟、外来間連携が不徹底でしたので、改善致します。
医師の説明に食い違いがあった。	医師だけでなく、スタッフも含めて説明が食い違うことはしばしばあります。そのような時は、どうぞ遠慮なく申し出て下さい。上位職にある者が改めてご説明する所存です。
外来診察時、医師が患者の顔を見ていない。	大変申し訳ございません。診察の際、患者さんの表情、声の抑制等を確認し、十分な説明とインフォームドコンセントの徹底を図ります。
体重測定で、体重を声に出して読み上げられた。	配慮が足りず申し訳ございません。体重測定の結果につきましては、口頭だけでなく、記載したものを見て頂くなど状況を見て対応するように致しました。

## 2月 賛辞コメント

対象	記載内容
泌尿器科	担当の先生、看護師、その他の皆さまに大変お世話になりました。本日診察にて、良くなっていると言われ、これも3階の病棟の方々に良くしていただいたおかげです。ありがとうございました。心よりお礼申し上げます。
膠原病内科	約1ヶ月入院し、先生をはじめ看護師には大変お世話になりました。親切に対応していただき、本当にありがとうございました。
病院	医師、看護師共に笑顔で優しく、素晴らしいと感じました。今までいろいろな病院に入院させてもらいましたが、順天堂が1番居心地良く、安心して過ごせました。
5C病棟	5C病棟の看護師さん(神田、竹内、児之原、池田、大村、西峯)、日々温かくお世話して下さい、厚くお礼申し上げます。①気持ちの良い挨拶②話しかけやすい笑顔③医療従事者としての身だしなみ④適切な言葉遣いと、どの看護師さんも出来ており、とても温かくて素晴らしいです。
献立	心のこもった献立を味わうことができ、おいしくいただきました。毎日の献立がとてもおいしかったです。栄養士さん、スタッフの方々、本当にありがとうございました。
耳鼻咽喉科	耳鼻咽喉科の藤巻先生には、いつも良くしていただいています。ありがとうございます。
病院	採血日を1週間間違えて来たにもかかわらず、柔軟に対応してくれました。しっかりとしたシステムを備えておられ、感謝しています。ありがとうございました。
脳神経内科	約13年お世話になっています。大熊先生にはいつも優しく指導いただき、とても励みになっています。これからも当病院と先生のご指導をお願いします。本当にありがとうございます。
循環器科	医師、看護師、各スタッフの皆さま、大変なお仕事ですが、いつも感謝しております。

医療サービス支援センター 地域医療連携室(平成26年3月)